

**PERAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PRESTASI
KERJA KARYAWAN DENGAN STRESS KERJA DAN KONFLIK
KERJA SEBAGAI MEDIATOR PADA KARYAWAN PT. GEO
GIVEN VISI MANDIRI DI MALANG**

THESIS

Untuk memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Derajat Gelar S-2
Program Studi Magister Manajemen



Diajukan Oleh :
Eria Ayu Kudria
201710280211016

**DIREKTORAT PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MALANG**

2021

**PERAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PRESTASI
KERJA KARYAWAN DENGAN STRESS KERJA DAN KONFLIK
KERJA SEBAGAI MEDIATOR PADA KARYAWAN PT. GEO
GIVEN VISI MANDIRI DI MALANG**

Diajukan oleh:

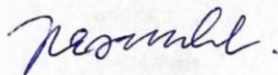
ERIA AYU KUDRIA

201710280211016

Telah disetujui

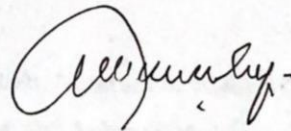
Pada hari/tanggal, **Senin / 26 Juli 2021**

Pembimbing Utama



Ascc. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, MSi

Pembimbing Pendamping



Ascc. Prof. Dr. Achmad Mohyi

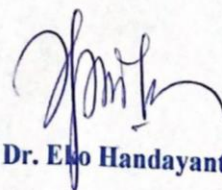
Direktur



Prof. Achsanul In'am, Ph.D

Ketua Program Studi

Magister Pendidikan Matematika



Dr. Eko Handayanto

TESIS

Dipersiapkan dan disusun oleh :

ERIA AYU KUDRIA

201710280211016

Telah dipertahankan di depan Dewan Penguji

pada hari/tanggal, Senin/ **26 Juli 2021**

dan dinyatakan memenuhi syarat sebagai kelengkapan

memperoleh gelar Magister di Program Pascasarjana

Universitas Muhammadiyah Malang

SUSUNAN DEWAN PENGUJI

| | | |
|-------------------|----------|---|
| Ketua | : | Ascc. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, MSi. |
| Sekretaris | : | Ascc. Prof. Dr. Achmad Mohyi |
| Penguji I | : | Ascc. Prof. Dr. Anik Rumijati |
| Penguji II | : | Dr. Nurul Asfiyah, MM. |

SURAT PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini, saya:

Nama : **ERIA AYU KUDRIA**

NIM : **201710280211016**

Program Studi : **Magister Manajemen**

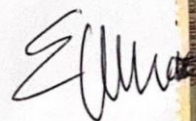
Dengan ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. TESIS dengan judul : **PERAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN DENGAN STRESS KERJA DAN KONFLIK KERJA SEBAGAI MEDIATOR PADA KARYAWAN PT. GEO GIVEN VISI MANDIRI DI MALANG** Adalah karya saya dan dalam naskah Tesis ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, baik sebagian maupun keseluruhan, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebutkan dalam sumber kutipan dalam daftar pustaka.
2. Apabila ternyata dalam naskah Tesis ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur **PLAGIASI**, saya bersedia Tesis ini **DIGUGURKAN** dan **GELAR AKADEMIK YANG TELAH SAYA PEROLEH DIBATALKAN**, serta diproses sesuai dengan ketentuan hukum yang berlaku.
3. Tesis ini dapat dijadikan sumber pustaka yang merupakan **HAK BEBAS ROYALTY NON EKSKLUSIF**.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Malang, 26 Juli 2021

Yang menyatakan,



ERIA AYU KUDRIA



ABSTRAK

PERAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN DENGAN STRESS KERJA DAN KONFLIK KERJA SEBAGAI MEDIATOR PADA KARYAWAN PT. GEO GIVEN VISI MANDIRI DI MALANG

Eria Ayu Kudria

Eriaayuk@gmail.com

Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si (NIDN, 0024066402)

Dr. Achmad Mohyi, M.M. (NIDN, 0707026601)

Magister Manajemen

Direktorat Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh variabel kecerdasan emosional terhadap variabel prestasi kerja karyawan melalui stress kerja dan konflik kerja sebagai variabel mediasi. Sampel yang digunakan dalam penelitian ini sejumlah 161 responden. Metode analisis data yang digunakan adalah *Structural Equation Modeling – Partial Least Square* (SEMPLS) dengan program SmartPLS. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Namun hasil mediasi variabel stress kerja tidak mampu berperan menjadi variabel mediasi pada pengaruh kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan. Berbeda dengan konflik kerja mampu berperan signifikan dalam memediasi kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan.

Kata kunci: Kecerdasan Emosional, Stress Kerja, Konflik Kerja, Prestasi Kerja

ABSTRACT

THE ROLE OF EMOTIONAL INTELLIGENCE ON EMPLOYEE ACHIEVEMENT WITH WORK STRESS AND WORK CONFLICT AS MEDIATOR AT EMPLOYEES OF PT. GEO GIVEN VISION INDEPENDENT IN MALANG

Eria Ayu Kudria

Eriaayuk@gmail.com

Dr. Nazaruddin Malik, SE., M.Si (NIDN, 0024066402)

Dr. Achmad Mohyi, M.M. (NIDN, 0707026601)

Magister Managemen

Direktorat Progam Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang

This study aims to analyze the effect of emotional intelligence on employee performance variables through work stress and work conflict as mediating variables. The sample used in this study amounted to 161 respondents. The data analysis method used is Structural Equation Modeling – Partial Least Square (SEMPLS) with the SmartPLS program. The results showed that emotional intelligence had a significant effect on employee performance. However, the results of the mediation of the work stress variable were not able to play a role as a mediating variable on the influence of emotional intelligence on employee performance. In contrast to work conflict, it can play a significant role in mediating emotional intelligence on employee performance.

Keywords: Emotional Intelligence, Work Stress, Work Conflict, Job Performance

KATA PENGANTAR

Dengan menyebut nama Allah SWT yang Maha Pengasih lagi Maha Penayang, kami panjatkan puja dan puji syukur atas kehadiran-Nya, serta salam dan shalawat kepada Baginda Rasulullah SAW, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis yang berjudul **“PERAN KECERDASAN EMOSIONAL TERHADAP PRESTASI KERJA KARYAWAN DENGAN STRESS KERJA DAN KONFLIK KERJA SEBAGAI MEDIATOR PADA KARYAWAN PT. GEO GIVEN VISI MANDIRI DI MALANG ”**.

Tesis ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat memperoleh derajat gelar S-2 Program Studi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang. Peneliti menyadari sepenuhnya bahwa tanpa adanya bekal ilmu pengetahuan, dorongan dan bimbingan serta bantuan dari berbagai pihak, peneliti tidak mungkin dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Pada kesempatan ini peneliti menyampaikan ucapan terimakasih sebesar-besarnya, kepada yang terhormat:

1. **Allah SWT** yang telah memberikan kesehatan, kemudahan dan kelancaran dalam menempuh pendidikan, semoga ilmu yang didapat berkah dan dapat bermanfaat bagi orang lain, bangsa dan agama.
2. Keempat orang tua peneliti, **Saruwi dan Sanusi** serta **Rumi dan Lik’ajah** tercinta yang telah memberikan kasih sayang, doa, semangat, dan dukungan yang luar biasa kepada peneliti selama perjalanan kuliah hingga terselesaikannya tesis ini.
3. **Dr. Fauzan, M.Pd**, selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Malang.
4. **Prof. Akhsanul In’am, Ph.D**, selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Muhammadiyah Malang.
5. **Dr. Eko Handayanto**, selaku Kaprodi Magister Manajemen Universitas Muhammadiyah Malang. Terima kasih banyak pak, sangat membantu mahasiswa nya.
6. **Assc. Prof. Dr. Nazaruddin Malik, MSi** dan **Assc. Prof. Dr. Achmad Mohyi** selaku dosen pembimbing yang dengan sabar telah membimbing, memberikan ilmu, dorongan, dan masukan yang sangat bermanfaat dalam penyusunan tesis ini.

7. **Kelas MM-A 2017 (Mas Affief, Zul, Niar, Sakinah, Jo, Imran, Taufik, Uswa, Eka)** teman-teman seperjuangan, yang saling beri dukungan, bantuan, motivasi dan kenangan yang tak terhingga. Semoga persahabatan ini tetap terjalin selamanya.
8. Pihak-pihak yang tidak dapat disebutkan satu per satu oleh penulis.
9. *Last but not least, **I wanna thank me**, for believing in me, for doing all this hard work, for never quitting, for just being me at all time.*

Dalam penulisan tesis ini, penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki kekurangan, oleh karenanya penulis mengharapkan adanya kritik dan saran yang sifatnya membangun agar dapat memperbaiki kekurangan tesis ini. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi pembacanya. Aamiin.

Malang, 25 Juni 2021

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iii |
| SURAT PERNYATAAN | iv |
| ABSTRAK | v |
| ABSTRACT | vi |
| KATA PENGANTAR | vii |
| DAFTAR ISI | ix |
| DAFTAR TABEL | xi |
| DAFTAR GAMBAR | xii |
| PENDAHULUAN | 1 |
| Latar Belakang | 1 |
| Rumusan Masalah | 5 |
| Tujuan Penelitian | 5 |
| Manfaat Penelitian | 6 |
| KAJIAN PUSTAKA | 6 |
| Kecerdasan Emosional | 6 |
| Stress Kerja | 7 |
| Konflik Kerja | 8 |
| Prestasi Kerja | 9 |
| Hipotesis | 10 |
| Model Penelitian Empiris | 13 |
| METODE PENELITIAN | 14 |
| Obyek Penelitian | 14 |
| Jenis Penelitian | 14 |
| Populasi, Sampel dan Teknik Sampel | 15 |
| Definisi Operasional Variabel | 15 |
| Teknik Pengumpulan Data | 16 |
| Uji Instrumen | 17 |
| Analisis Data | 18 |

| | |
|---|-----------|
| Outer Model | 19 |
| Inner Model | 19 |
| Pengujian Hipotesis | 19 |
| Uji Sobel | 19 |
| Koefisien Determinasi (r square) | 20 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 20 |
| Deskripsi Karakteristik Responden | 20 |
| Hasil Uji Instrumen | 21 |
| Analisis SEM-PLS | 22 |
| Pembahasan | 28 |
| PENUTUP | 30 |
| Kesimpulan..... | 30 |
| Saran | 30 |
| DAFTAR PUSTAKA | 31 |

DAFTAR TABEL

| | |
|--|----|
| Tabel 1 Definisi Operasional Variabel | 16 |
| Tabel 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin | 20 |
| Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir | 20 |
| Tabel 4 Hasil Uji Validitas dengan Pearson Correlation & Corrected Item-Total Correlation | 20 |
| Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Data dengan Cronbach Alpha | 21 |
| Tabel 6 Hasil Outer Model (Convergent Validity) | 23 |
| Tabel 7 Hasil Outer Model (Discriminant Validity) | 24 |
| Tabel 8 Hasil Outer Model (Composite Reliability & Cronbach Alpha) | 24 |
| Tabel 9 Hasil Inner Model (Uji T Statistik) Hubungan Langsung | 25 |
| Tabel 10 Hasil Inner Model (Uji T Statistik) Hubungan Tidak Langsung | 27 |
| Tabel 11 Hasil Koefisien Determinasi (r^2) | 28 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1 Laporan Penjualan PT Geo Given Visi Mandiri Malang (2019) ... | 4 |
| Gambar 2 Model Penelitian Empiris | 14 |
| Gambar 3 Hasil Output Outer Model Penelitian | 23 |
| Gambar 4 Hasil Output Inner Model Penelitian | 25 |

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Tingkat prestasi seseorang atau karyawan dalam suatu organisasi atau perusahaan dapat meningkatkan produktifita (Kiflee & Talip, 2015). Prestasi kerja adalah suatu hasil yang diperoleh dari kegiatan yang dilakukan oleh sesorang yang terlihat dari adanya peningkatan tingkat status seseorang dalam perusahaan tempat kerja (Steers, 1975). Prestasi dapat dicapai apabila seseorang memiliki kecerdasan emosional yang stabil. Prestasi kerja karyawan dapat dilihat dari seberapa besar peranan dalam mengembangkan perusahaan, yang kemudian mempengaruhi keberhasilan tujuan dan sasaran yang ditentukan (Nurrofi, 2012). Kecerdasan emosional adalah kemampuan untuk mengelola perasaan yaitu kemampuan untuk mempersepsi situasi, bertindak sesuai dengan persepsi tersebut, kemampuan untuk berempati dan lain-lain. Dalam penelitian yang dilakukan oleh Winarno (2010) menunjukkan adanya hubungan antara kecerdasan emosional dengan prestasi kerja. Dalam hal ini kualitas emosional yang terkendali dengan baik akan menjadikan karyawan dapat menata hubungan dirinya dengan orang lain sehingga mampu melaksanakan tugas pekerjaan dengan prestasi yang baik.

Kemampuan memahami dan mengatur emosi membantu proses pengembangan diri yang memungkinkan seseorang dapat menghadapi lingkungan kerja yang penuh tekanan, serta menyesuaikan diri untuk mencapai tujuan perusahaan. Oleh karena itu, kecerdasan emosional membentuk karyawan menjadi ulet, dan tangguh, sehingga kecerdasan emosional dapat mengarah pada motivasi yang lebih baik untuk meraih prestasi kerja (Avey, Luthans, & Youssef, 2010). Faktor keberhasilan seseorang dalam bekerja ternyata bukan semata-mata ditentukan oleh faktor pendidikan formal bahkan bukan ditentukan oleh kemampuan dan kecerdasan intelektual tetapi kontribusi terbesar yang mendukung keberhasilan seseorang adalah kecerdasan emosionalnya. Martin (2003) mengemukakan bahwa keberhasilan seseorang 20% ditentukan oleh IQ dan 80% didominasi oleh *Emotional Intelligence*.

Sumber daya manusia tidak hanya membutuhkan kecerdasan intelektual, melainkan juga membutuhkan kecerdasan emosi. Hal ini sejalan dengan pernyataan yang menyebutkan kecerdasan intelektual (IQ) hanya menyumbang 20% bagi kesuksesan, sedangkan 80% adalah sumbangan faktor kekuatan lain, diantaranya

adalah kecerdasan emosi (Goleman, 2011). Ketika menjalankan pekerjaannya kedua kecerdasan itu sangat diperlukan. Kecerdasan emosi (EQ) merupakan sisi lain dari kecerdasan yang dimiliki manusia yang berperan penting dalam menentukan tingkat kesuksesan hidupnya. Kecerdasan emosional juga merupakan salah satu faktor yang dapat berpengaruh terhadap kinerja terutama dalam prestasi kerja. Oleh karena itu, untuk dapat meningkatkan kinerja, maka salah satu hal yang dibutuhkan oleh seorang karyawan adalah kualitas emosional, yaitu yang meliputi kesadaran diri, motivasi diri, pengendalian diri, empati, dan keterampilan dalam membina hubungan. Seseorang yang memiliki skor kompetensi kecerdasan emosi yang tinggi ternyata menghasilkan kinerja dan pencapaian perusahaan yang lebih baik (Sosik & Megerian, 1999). Kecerdasan emosi memiliki kontribusi yang unik untuk memahami hubungan antara tingkat stress kerja seseorang dan kesehatan mentalnya (Ciarrochi, Chan, & Caputi, 2000)

Kecerdasan emosi, sosial dan spiritual memberikan kontribusi terhadap keberhasilan sebesar 90% dan intelektual hanya 10% (Winarno, 2010). Selain itu Goleman (2006) menyatakan keberhasilan seseorang lebih banyak ditentukan oleh kecerdasan emosinya dan sisanya ditentukan oleh kecerdasan intelektual dan istilah lama yaitu kecerdasan sosial. Peneliti terdahulu mengemukakan hasil penelitian yang berbeda terkait EQ dengan prestasi kerja karyawan. Menurut Ashkanasy and Daus (2002) berpendapat bahwa kecerdasan emosi berpengaruh terhadap kepribadian dan suasana hati, maka dari itu untuk meningkatkan prestasi para pekerja harus mampu menganalisis agar tidak terjadi konflik kerja. Pada kenyataannya memang harus diakui bahwa kecerdasan emosi juga memiliki peran yang krusial bagi karyawan dalam dunia kerja. Meskipun, mayoritas hasil penelitian menunjukkan stres kerja berhubungan positif terhadap kinerja, tapi tetap dilakukan penelitian mengenai hubungan negatif stres kerja terhadap prestasi kerja karyawan

Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap kinerja karyawan yang menganggap kecerdasan emosional sebagai prediktor kuat untuk kinerja karyawan yang efisien (Shahzad, Sarmad, Abbas, & Khan, 2011). Temuan penelitian yang dilakukan oleh Kushwaha (2012) mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional memiliki hubungan positif dengan kinerja para eksekutif di beberapa perusahaan. Hal ini menunjukkan bahwa

kecerdasan emosional ternyata berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan dalam setiap aspek sumber daya manusia pada sebuah perusahaan.

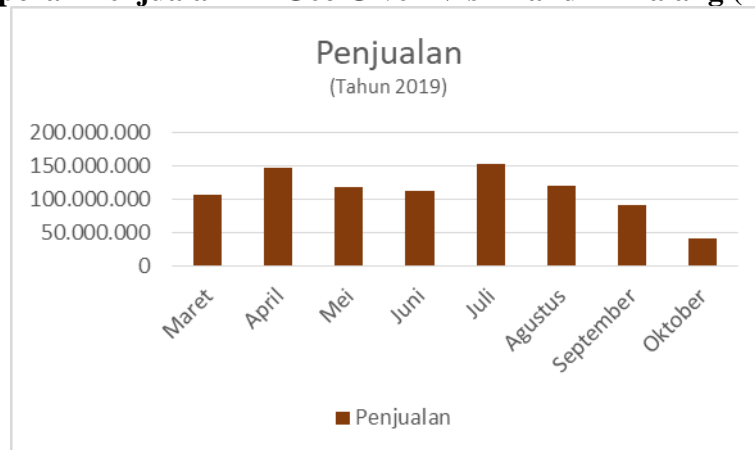
Di sisi lain, beberapa penelitian juga mengungkapkan bahwa kecerdasan emosional tidak berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan. Penelitian yang dilakukan Wu (2011) mengemukakan bahwa hubungan antara kecerdasan emosional dan prestasi kerja karyawan tidak signifikan. Joseph, Jin, Newman, and O'Boyle (2015) juga mengemukakan bahwa hubungan yang tidak signifikan antara kecerdasan emosional dan prestasi kerja. Penelitian-penelitian tersebut menjelaskan bahwa kecerdasan emosional tidak hanya memiliki pengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan namun juga memiliki hubungan yang tidak signifikan.

Hubungan kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan menunjukkan adanya *gap*. Peneliti telah menelaah keseluruhan hasil penelitian terdahulu dengan mempertimbangkan secara logika dan koheren untuk menentukan variabel mediasi yang akan menjadi variabel penghubung antara kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan. Stress kerja dan konflik kerja merupakan faktor penting dalam hubungan keduanya. Penelitian yang dikemukakan oleh Chhabra and Mohanty (2013) bahwa ada dampak yang signifikan dari kecerdasan emosional dalam mengendalikan stres kerja pada level manajemen perusahaan sehingga berpengaruh pada prestasi kerja. Penelitian yang dikemukakan oleh Başoğlu and Özgür (2016) bahwa kecerdasan emosional berpengaruh pada konflik kerja yang berguna untuk melakukan manajemen konflik sehingga dapat meningkatkan kinerja karyawan. Peneliti menetapkan kedua variabel tersebut menjadi variabel mediasi. Pada penelitian ini, variabel stress kerja diharapkan mampu menjadi mediator dalam hubungan kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan. Begitupun juga dengan variabel konflik kerja diharapkan mampu menjadi mediator dalam hubungan kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan.

Kecerdasan emosional dapat muncul dalam bentuk kemampuan untuk memahami kebutuhan dan keinginan pelanggan, mengenali dan mengendalikan emosi diri, kemampuan berempati, meyakinkan orang lain dan kemampuan dalam berkomunikasi. Hal tersebut juga terjadi pada karyawan PT. Geo Given Visi Mandiri setiap harinya harus berhadapan dengan pelanggan baik calon pelanggan maupun yang sudah menjadi pelanggan, karyawan terlibat komunikasi yang kurang baik dengan sesama rekan kerja atau bahkan dengan atasannya, seperti team sales dan team leader ,

dimana kedua pihak tersebut memiliki perbedaan pekerjaan. Sales akan fokus kepada pencapaian target penjualan yang terkadang demi mencapai target para sales suka melanggar aturan operasional sementara team leader fokus pada penyelesaian pelaksanaan pencapaian target sales berupa data-data calon pelanggan yang benar. Rendahnya minat karyawan dalam mengembangkan diri untuk bekerja dengan hasil yang terbaik, karyawan bekerja hanya untuk memenuhi kewajiban tanpa memperhatikan kualitas kerja yang dihasilkan. Karyawan yang mempunyai pemikiran bahwa bekerja hanya untuk mengisi waktu luang daripada jadi pengangguran. Pada diri karyawan masih belum terdapat semangat untuk bekerja memberikan hasil kerja yang terbaik dan mendapatkan jenjang karir yang lebih tinggi.

Gambar 1
Laporan Penjualan PT Geo Given Visi Mandiri Malang (2019)



Stres kerja yang tinggi dan tingkat kecerdasan emosional yang rendah dari sebagian karyawan mengakibatkan menurunnya kinerja karyawan terutama prestasi kerja pada PT. Geo Given Visi Mandiri Malang. Laporan perusahaan tersebut menunjukkan bahwa banyaknya jumlah karyawan yang tidak mencapai target penjualan seperti pada gambar 1.1. Hal ini menunjukkan bahwa prestasi kerja karyawan menjadi masalah utama pada perusahaan tersebut. Sekarang banyak orang bekerja dengan jam kerja yang panjang, dan menjadi subyek tekanan untuk menghasilkan lebih dan lebih lagi. Stres sangat berbahaya bagi kesehatan, bahaya stres diakibatkan karena kondisi kelelahan. fisik, emosional dan mental yang disebabkan oleh adanya keterlibatan dalam waktu yang lama dengan situasi yang menuntut secara emosional. Proses berlangsung secara bertahap dan lama-kelamaan menjadi semakin buruk. Timbulnya stress kerja mengakibatkan konflik kerja, baik

konflik kerja terhadap customer, sales kompetitor, maupun team leader dan atasan. Penurunan kinerja ditandai dengan pelayanan yang diberikan tidak optimal. Selain itu, penurunan kinerja juga membuat tingkat konflik kerja karyawan menjadi tinggi.

Sehubungan latar belakang di atas maka peneliti mengambil judul “Pengaruh Kecerdasan Emosional terhadap Prestasi Kerja Karyawan melalui Stres Kerja Dan Konflik Kerja Karyawan Sebagai Mediasi pada Karyawan PT. Geo Given Visi Mandiri di Malang”.

Rumusan Masalah

Pembahasan mengenai rumusan masalah penelitian telah dibahas secara jelas di atas. Pembahasan tersebut menimbulkan beberapa pertanyaan yang perlu diteliti. Adapun pertanyaan penelitian ini:

1. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan?
2. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap stress kerja karyawan?
3. Apakah kecerdasan emosional berpengaruh terhadap konflik kerja karyawan?
4. Apakah stress kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan?
5. Apakah konflik kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan?
6. Apakah stress kerja dapat memediasi antara kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan?
7. Apakah konflik kerja dapat memediasi antara kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan?

Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk menguji peran kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan serta menguji kedua variabel tersebut dengan stress kerja dan konflik kerja sebagai variabel mediasinya.

1. Menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan.
2. Menguji pengaruh kecerdasan emosional terhadap stress kerja karyawan.
3. Menguji kecerdasan berpengaruh terhadap konflik kerja karyawan.
4. Menguji stress kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.
5. Menguji konflik kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan.

6. Menguji peran stress kerja dalam memediasi hubungan kecerdasan emosional dengan prestasi kerja karyawan.
7. Menguji peran konflik kerja dalam memediasi hubungan kecerdasan emosional dengan prestasi kerja karyawan.

Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi penelitian-penelitian selanjutnya. Berikut beberapa manfaat pada penelitian ini :

1. Manfaat Teoritis

Penelitian ini diharapkan menambah pemahaman mengenai teori tentang kecerdasan emosional, prestasi kerja karyawan, stress kerja dan konflik kerja. Memberikan tambahan referensi untuk penelitian yang akan datang mengenai peran kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan. Penelitian ini diharapkan menambah pemahaman mengenai kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan informasi dan evaluasi bagi PT. Geo Given Visi Mandiri. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi pertimbangan bagi PT. Geo Given Visi Mandiri dalam membuat kebijakan agar dapat memaksimalkan nilai perusahaan. Hal ini akan berpengaruh terhadap kualitas perusahaan sebagai penyedia tenaga kerja yang kompeten.

KAJIAN PUSTAKA

Kecerdasan Emosional

Kecerdasan emosional menurut pendapat Agustian (2009) merupakan kemampuan untuk memahami emosi, dan menjadikannya sebagai sumber informasi yang penting untuk memahami diri sendiri dan orang lain demi mencapai tujuan. Peter (2010) menyatakan bahwa orang yang memiliki *Soft Competency* sering disebut memiliki kecerdasan emosional atau *Emotional Intelligence* yang sering diukur sebagai *Emotional Intelligent Quotient* adalah kemampuan menyadari emosi diri sendiri dan emosi orang lain. Kecerdasan emosional adalah bagian dari keterampilan sosial yang pada dasarnya adalah kemampuan memantau,

mengendalikan perasaan dan emosi, baik di diri sendiri maupun orang lain dan digunakan untuk mengendalikan pikiran dan tindakan (Goleman & Boyatzis, 2017). Kecerdasan emosi dapat diukur dengan 5 indikator menurut Goleman (2011) , yaitu:

1. *Self Awareness* (Kesadaran Diri)

Merupakan kemampuan seseorang untuk mengetahui perasaan dalam dirinya dan efeknya serta menggunakan untuk membuat keputusan bagi diri sendiri, memiliki tolak ukur yang realistis, atau kemampuan diri dan mempunyai kepercayaan diri yang kuat lalu membangkitkannya dengan sumber penyebabnya.

2. *Self Management* (Pengaturan Diri)

Merupakan kemampuan menangani emosinya sendiri, mengekspresikan serta mengendalikan emosi, memiliki kepekaan terhadap kata hati, untuk digunakan dalam hubungan dan tindakan sehari-hari.

3. *Motivation* (Motivasi)

Motivasi adalah kemampuan menggunakan hasrat untuk setiap saat membangkitkan semangat dan tenaga untuk mencapai keadaan yang lebih baik serta mampu mengambil inisiatif dan bertindak secara efektif, mampu bertahan menghadapi kegagalan dan frustrasi.

4. *Social awareness* (Empati)

Merupakan kemampuan merasakan apa yang dirasakan oleh orang lain, dan mampu memahami perspektif orang lain, dan menimbulkan hubungan saling percaya serta mampu menyelaraskan diri dengan berbagai tipe individu.

5. *Relationship management* (Ketrampilan social)

Merupakan kemampuan untuk menangani emosi dengan orang lain dan menciptakan serta mempertahankan hubungan dengan orang lain, bisa mempengaruhi, memimpin, bermusyawarah, menyelesaikan perselisihan dan bekerjasama dalam tim.

Stress Kerja

Menurut Handoko (2011), stres kerja adalah suatu kondisi ketegangan yang mempengaruhi proses berpikir, emosi, dan kondisi seseorang, hasilnya stres yang terlalu berlebihan dapat mengancam kemampuan seseorang untuk menghadapi lingkungan dan pada akhirnya akan mengganggu pelaksanaan tugas-tugasnya.

Sedangkan Stres kerja menurut Mangkunegara and Prabu (2015) adalah sebuah perasaan tertekan yang di alami karyawan dalam menghadapi pekerjaan. Stres kerja ini tampak dari sikap, antara lain emosi tidak stabil, perasaan tidak tenang, suka menyendiri, sulit tidur, merokok yang berlebihan, tidak bisa rileks, cemas, tegang, gugup, tekanan darah meningkat, dan mengalami gangguan pencernaan.

Faktor-faktor yang mempengaruhi stres kerja, menurut Robbins and Judge (2010) yaitu faktor lingkungan (ketidakpastian ekonomi, ketidakpastian politis, ketidakpastian teknologi), faktor organisasi (tuntutan tugas, tuntutan peran, tuntutan antar pribadi), faktor individual (masalah keluarga, masalah ekonomi, kepribadian). Indikator yang digunakan untuk variabel stres kerja menurut Nazenin and Palupiningdyah (2014) yaitu *physical environment stressors* (penyebab stres dari lingkungan fisik), *individual stressors* (penyebab stres dari individu), dan *group stressors* (penyebab stres dari kelompok). Beehr and Newman (1978) berpendapat yang mempengaruhi stres kerja, yaitu:

1. Psikologis, stres yang berkepanjangan akan mempengaruhi keadaan seseorang.
2. Fisik, merupakan keadaan dimana karyawan akan mengalami kelelahan akibat dari pekerjaan yang terlalu berat.
3. Perilaku, keadaan dimana karyawan akan mengalami keadaan yang tidak menyenangkan dalam melakukan pekerjaan.

Konflik Kerja

Menurut (Iresa (2015); Stoner and Freeman (1989)) berpendapat bahwa, “Konflik kerja organisasi adalah ketidak sepakatan soal alokasi sumberdaya, perbedaan pendapat dan persepsi mengenai tujuan, kepentingan maupun status serta nilai individu merupakan penyebab munculnya konflik”. Menurut Nohe, Michel, and Sonntag (2014) juga berpendapat bahwa, “Konflik disebabkan kurangnya koordinasi kerja antar kelompok dan lemahnya sistem kontrol organisasi”. Manajer harus dapat mengatasi konflik dengan baik untuk kemajuan perusahaan.

Berdasarkan indikatornya Yofandi and Wasnury (2017) membagi konflik menjadi dua macam, yaitu: konflik fungsional (*Functional Conflict*), yaitu konflik yang mendukung pencapaian tujuan kelompok dan konflik disfungsional

(*Dysfunctional Conflict*), yaitu konflik yang merintangi pencapaian tujuan kelompok, berikut indikator konflik fungsional dan disfungsional sebagai berikut:

1. Konflik fungsional:
 - a. Bersaing untuk meraih prestasi.
 - b. Pergerakan positif menuju tujuan.
 - c. Merangsang kreatifitas dan Inovasi
 - d. Dorongan melakukan perubahan.
2. Konflik Disfungsional:
 - a. Mendominasi diskusi.
 - b. Tidak senang bekerja dalam kelompok.
 - c. Benturan kepribadian.
 - d. Perselisihan antar individu

Prestasi Kerja

Winarno (2010) menyatakan bahwa prestasi kerja adalah sesuatu yang dikerjakan baik dalam bentuk produk maupun jasa yang dihasilkan dan diberikan oleh seseorang atau sekelompok orang. Prestasi kerja merupakan hasil yang dapat dicapai oleh seseorang di dalam melakukan pekerjaan yang menjadi tugasnya dan segala hasil tersebut akan dinilai oleh perusahaan ataupun atasannya. Hal ini merupakan umpan balik kepada para karyawan tentang pelaksanaan kerja mereka.

Menurut Rivai (2016), aspek-aspek penilaian prestasi kerja dapat dikelompokkan menjadi:

1. Kemampuan teknis yaitu kemampuan menggunakan pengetahuan, metode, teknik dan peralatan yang dipergunakan untuk melaksanakan tugas serta pengalaman dan pelatihan yang diperolehnya.
2. Kemampuan konseptual yaitu kemampuan untuk memahami kompleksitas perusahaan dan penyesuaian bidang gerak dari unit masing-masing ke dalam bidang operasional perusahaan secara menyeluruh, yang pada intinya individu tersebut memahami tugas, fungsi serta tanggung jawabnya sebagai seorang karyawan.
3. Kemampuan hubungan interpersonal yaitu antara lain kemampuan untuk bekerjasama dengan orang lain, memotivasi karyawan, melakukan negosiasi dan lain-lain.

Hal yang sama diungkapkan oleh Heidjrachman and Husman (2000) menyatakan bahwa indikator-indikator yang dinilai dalam prestasi kerja adalah: kuantitas dan kualitas pekerjaan, kerjasama, kepemimpinan, kehati-hatian, pengetahuan mengenai jabatan, kejujuran, kesetiaan, dapat tidaknya diandalkan dan inisiatif. Adapun indikator prestasi kerja menurut Mashar (2016) sebagai berikut:

1. Hasil Kerja

Tingkat kuantitas maupun kualitas yang telah dihasilkan dan sejauh mana pengawasan dilakukan.

2. Pengetahuan Pekerjaan.

Tingkat pengetahuan yang terkait dengan tugas pekerjaan yang akan berpengaruh langsung terhadap kuantitas dan kualitas dari hasil kerja.

3. Inisiatif.

Tingkat inisiatif selama melaksanakan tugas pekerjaan khususnya dalam hal penanganan masalah – masalah yang timbul.

4. Kecekatan Mental.

Tingkat kemampuan dan kecepatan dalam menerima instruksi kerja dan menyelesaikan dengan cara kerja serta situasi kerja yang ada.

5. Sikap.

Tingkat semangat kerja serta sikap positif dalam melaksanakan tugas pekerjaan.

6. Disiplin Waktu dan Absensi

Tingkat ketepatan waktu dan tingkat kehadiran.

Hipotesis

Beberapa hipotesis yang akan diuji pada penelitian ini adalah sebagai berikut.

1. Kecerdasan Emosional terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja (Nasir & Masrur, 2010). Magnano, Craparo, and Paolillo (2016) mengkonfirmasi bahwa peran signifikan yang diterapkan oleh kecerdasan emosional terhadap ketahanan dan motivasi untuk berprestasi kerja. Penelitian lain yang dikemukakan oleh Mohamad and Jais (2016) menunjukkan bahwa korelasi yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja

karyawan. Penelitian berikutnya menunjukkan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan (O'Boyle Jr, Humphrey, Pollack, Hawver, & Story, 2011). Pada perusahaan publik maupun perusahaan swasta, kecerdasan emosional memiliki dampak pada prestasi kerja karyawan (Shih & Susanto, 2010). Perusahaan yang bergerak di bidang jasa *agen call center* juga menunjukkan pengaruh yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan (Shamsuddin & Rahman, 2014).

H1: Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja karyawan

2. Kecerdasan Emosional terhadap Stress Kerja

Peran kecerdasan emosional memiliki hubungan yang signifikan dalam memahami stres kerja (Oginska-Bulik, 2005). Navas and Vijayakumar (2018) menjelaskan bahwa sikap optimis karyawan tentang kecerdasan emosional akan meningkatkan pengelolaan stres kerja dan meningkatkan kontrolnya terhadap stres. Penelitian lain juga menunjukkan bahwa karyawan dengan kecerdasan emosional yang lebih tinggi akan lebih sedikit merasakan stres dan tingkat kebahagiaan dan kepuasan hidup yang lebih tinggi. Juga ditemukan bahwa pria yang sudah menikah lebih efisien dalam mengendalikan stres dengan kecerdasan emosional daripada wanita (Naseem, 2018). Perusahaan yang bergerak dibidang sector keuangan juga mengedepankan kecerdasan emosional dalam mengendalikan stress kerja (Wu, 2011). Ismail, Suh-Suh, Ajis, and Dollah (2009) juga mengemukakan bahwa kecerdasan emosional pada karyawan di organisasi pendidikan mampu mengendalikan stress kerja. Perusahaan sector public di eropa juga menunjukan hubungan yang signifikan antara kecerdasan emosional terhadap stress kerja (Yurtkorub, 2013)

H2 : Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap Stress Kerja

3. Kecerdasan Emosional terhadap Konflik Kerja

Jordan and Troth (2002) menyatakan bahwa seorang karyawan dengan kecerdasan emosi yang tinggi lebih suka mencari solusi kolaboratif ketika dihadapkan dengan konflik. Kecerdasan emosional yang tinggi berpengaruh signifikan terhadap manajemen konflik kerja pada perusahaan

(Morrison, 2008). Pada sector organisasi kesehatan menunjukkan bahwa kecerdasan emotional mampu mengendalikan konflik kerja (Başoğlu & Özgür, 2016). Zhang, Chen, and Sun (2015) melakukan penelitian yang menunjukkan bahwa karyawan di cina mampu mengelola kecerdasan emosional sehingga berdampak positif dalam mengurangi konflik kerja.

H3: Kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap konflik Kerja

4. Stress Kerja terhadap Prestasi Kerja

Hasil penelitian Karim (2013) ini menyimpulkan bahwa stress kerja antar karyawan yang rendah dapat meminimalisir konflik diantara para karyawan untuk meningkatkan prestasi kerja. Stress kerja secara signifikan menurunkan prestasi kerja karyawan (Bashir & Ismail Ramay, 2010). Perusahaan yang bergerak dibidang sektor keuangan juga menunjukkan bahwa stress kerja berpengaruh terhadap prestasi kerja karyawan (Wu, 2011). Hasil penelitian lain menunjukan bahwa stress kerja memiliki pengaruh yang positif dan signifikan terhadap prestasi kerja (Sunarsi, 2018).

H4: Stres kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi Kerja

5. Konflik Kerja terhadap Prestasi Kerja

Penelitian yang dilakukan (Fried, Ben-David, Tiegs, Avital, & Yeverechyahu, 1998) menyatakan bahwa peningkatan simultan dalam konflik kerja mempengaruhi tingkat terkait prestasi kerja menjadi lebih menurun. Karyawan yang memiliki konflik kerja baik tinggi maupun rendah dapat mempengaruhi prestasi kerja karyawan tersebut (AbuAlRub, 2004). Penelitian Hon and Chan (2013) mengemukakan bahwa pengendalian konflik kerja pada karyawan perusahaan jasa hotel terpengaruh pada prestasi kerja karyawan tersebut. Level manajemen pada beberapa perusahaan di Turki sudah membuktikan bahwa pengendalian konflik kerja berdampak pada prestasi kerja karyawan (Celik, 2013).

H5: Konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi Kerja

6. Stres Kerja sebagai mediator Kecerdasan Emosional terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Hasil penelitian mengungkapkan bahwa kepuasan kerja dan stress kerja terkait pekerjaan memediasi hubungan antara kecerdasan emosional dan prestasi kerja (Devonish, 2016). Hasil penelitian Sharma, Dhar, and Tyagi

(2016) menunjukkan bahwa stress kerja bertindak sebagai mediator antara kecerdasan emosional dan prestasi kerja. Karimi, Leggat, Donohue, Farrell, and Couper (2014) mengemukakan bahwa kecerdasan yang dimiliki karyawan rumah sakit berpengaruh signifikan terhadap stress kerja sehingga prestasi kerja karyawan rumah sakit tersebut. Hasil penelitian lain menyimpulkan bahwa pengaruh kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan didukung oleh pengaruh tidak langsung melalui stres kerja sehingga stres kerja adalah variabel yang mampu memediasi pengaruh kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan (Abdillah & Rahmat, 2017).

H6: Stres kerja mampu menjadi mediator kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan

7. Konflik Kerja sebagai mediator Kecerdasan Emosional terhadap Prestasi Kerja Karyawan

Konflik kerja mampu menjadi mediator pada hubungan kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan (Ouyang, Sang, Li, & Peng, 2015). Interaksi antara konflik dan gaya manajemen konflik memediasi kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan (Ayub, AlQurashi, Al-Yafi, & Jehn, 2017). Penelitian yang dikemukakan oleh Celik (2013) menyatakan bahwa konflik kerja memainkan peran sebagai mediasi dalam hubungan antara kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan. Rafsanjani (2019) dalam penelitiannya juga mengemukakan bahwa konflik kerja yang dapat dikendalikan mampu mempengaruhi hubungan antara kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan di perusahaan jasa keuangan.

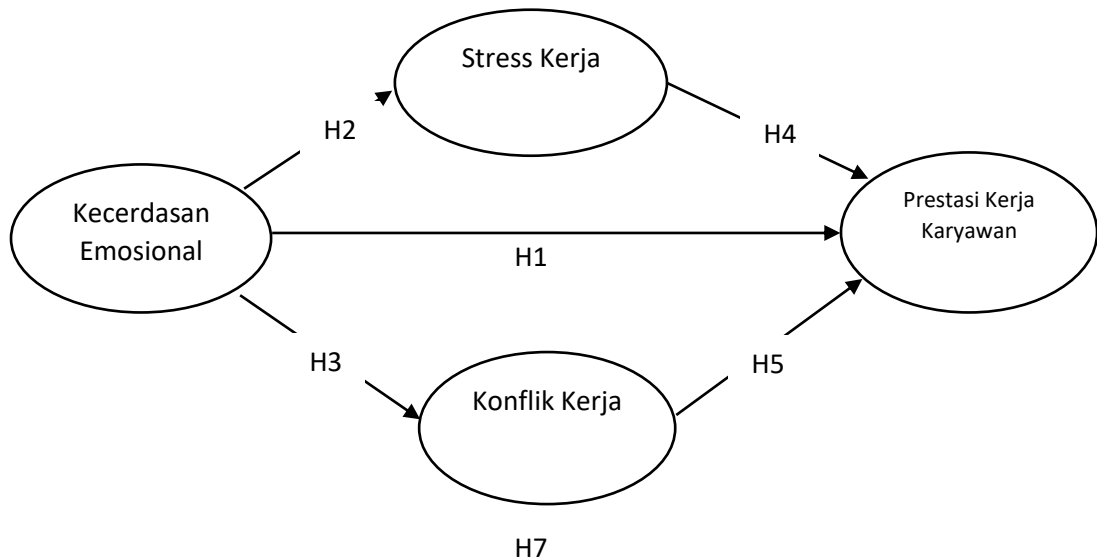
H7: Konflik kerja mampu menjadi mediator kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja karyawan

Model Penelitian Empiris

Berdasarkan beberapa penelitian empiris yang diteliti, maka peneliti menarik model penelitian empiris seperti pada gambar 2.

Gambar 2
Model Penelitian Empiris

H6



METODE PENELITIAN

Obyek Penelitian

Objek dalam penelitian ini adalah PT. Geo Given Visi Mandiri Malang. Perusahaan berada di Jl. Prof. Moh. Yamin Gang 6 No. 36 Sukoharjo Klojen Malang. Perusahaan ini adalah perusahaan *agency* yang bergerak dalam bidang jasa dan berfokus pada (*Human Resourse Solution*), (*In Store Communion*), (*Event Management*), (*Brand Activation*) and (*Exhibition*). Kegiatan *sales force* yang dikelola saat ini meliputi promosi produk makanan, minuman, dan produk kesehatan. Perusahaan ini ditunjuk oleh PT. Nestle Indonesia, PT. Indofood, dan PT. Wyeth untuk memberikan pelayanan dan sumber daya manusia yang berkualitas.

Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah berdasarkan karakteristik masalah yang akan diteliti yaitu *explanatory research* yaitu penelitian yang dapat dilakukan apabila pengetahuan tentang masalahnya sudah cukup, artinya sudah ada beberapa teori tertentu dan sudah ada berbagai penelitian yang menguji berbagai hipotesis tertentu hingga terkumpul sebagai generalisasi empiris (D. Sugiyono, 2006).

Populasi, Sampel dan Teknik Sampel

Populasi dalam penelitian ini ialah seluruh karyawan marketing PT. Geo Given Visi Mandiri Malang yang berjumlah 161 orang. Sampel merupakan jumlah karakteristik atau ciri yang dimiliki oleh populasi tertentu. Sampel dalam penelitian ini menggunakan probabiliti Sampling yaitu pengambilan sampel dengan memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel (Arikunto, 2013). Salah satu teknik dalam pengambilan jumlah sampel pada penelitian ini menggunakan rumus slovin (Sevilla, 1992) sebagai berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$
$$n = \frac{161}{1 + 161 \cdot 0,05^2}$$
$$= 114 \text{ orang}$$

Keterangan:

n = Jumlah Sampel

N = Jumlah Populasi

e = Tingkat Signifikansi (0.05)

Berdasarkan rumus di atas jumlah sampel yang di gunakan ialah 114 orang.

Definisi Operasional Variabel

Definisi operasional variabel merupakan suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik- karakteristik variabel yang diamati, maupun indikator- indikator yang membentuknya. Dari hipotesis yang telah ditetapkan oleh peneliti, maka akan ditunjukkan operasional variabel berdasarkan indikator-indikator setiap variabel. Definisi operasioanal variabel dalam penelitian ini disajikan pada tabel 1.

Tabel 1
Definisi Operasional Variabel

| Variabel | Indikator | Kode | Sumber |
|---|--|------|----------------------------|
| Kecerdasan emosional (X) merupakan kemampuan seseorang untuk memahami, mengelola, serta mengontrol emosi dirinya dan orang lain di tempat dia bekerja | Kesadaran Diri | KE1 | (Goleman & Boyatzis, 2017) |
| | Pengaturan Diri | KE2 | |
| | Motivasi | KE3 | |
| | Empati | KE4 | |
| | Ketrampilan social | KE5 | |
| Prestasi kerja (Y) merupakan suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melakukan tugas-tugas pada suatu pekerjaan. | Hasil Kerja | PK1 | |
| | Pengetahuan Pekerjaan | PK2 | |
| | Inisiatif | PK3 | |
| | Kecekatan Mental. | PK4 | |
| | Sikap | PK5 | |
| | Disiplin Waktu dan Absensi | PK6 | |
| Stres Kerja (M1) merupakan suatu bentuk kondisi dimana ada ketegangan yang mempengaruhi kondisi fisik, psikis, emosi dan kondisi seorang karyawan. | <i>Physical environment stressors</i> (penyebab stres dari lingkungan fisik) | SK1 | Caesary et al. (2012) |
| | Individual stressors (penyebab stres dari individu) | SK2 | |
| | Group stressors (penyebab stres dari kelompok) | SK3 | |
| | | | |
| Konflik Kerja (M2) merupakan suatu pertentangan mengenai suatu hal baik di dalam diri individu maupun antar individu. | Bersaing untuk meraih prestasi. | KK1 | (Yofandi & Wasnury, 2017) |
| | Pergerakan positif menuju tujuan. | KK2 | |
| | Merangsang kreatifitas dan Inovasi | KK3 | |
| | Dorongan melakukan perubahan. | KK4 | |
| | | | |

Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang akan digunakan dalam penelitian ini yaitu survey dengan mengumpulkan angket atau kuesioner. Pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberikan pernyataan-pernyataan tertulis kepada responden. Metode ini dilakukan dengan cara membagikan angket melalui *google form* yang berisi seperangkat pertanyaan yang berisi pernyataan dari masing-masing indikator kepada karyawan PT. Geo Given Visi Mandiri Malang.

Skala *Likert* digunakan untuk mengukur variabel-variabel dalam penelitian ini, seperti pengukuran pendapat, sikap dan persepsi individu maupun kelompok mengenai suatu fenomena. Skala ini meminta responden menunjukkan tingkat

persetujuan atau ketidak setujuannya terhadap serangkaian pertanyaan semua objek (P. Sugiyono, 2014). Untuk masing-masing responden mempunyai 5 alternatif jawaban (Skala *Likert*) sesuai dengan masing-masing prioritas dari kelima point tersebut. Jawaban yang diberikan responden, mempunyai gradasi dari sangat positif sampai negatif yang diberi skor nilai 5 sampai nilai terkecil 1. Penilaian jawaban dan responden akan dilakukan sebagai berikut: sangat setuju diberi skor 5, setuju skor 4, kurang setuju skor 3, tidak setuju skor 2, dan sangat tidak setuju skor 1.

Uji Instrumen

Uji validitas dalam penelitian ini digunakan untuk menguji kevalidan kuesioner. Uji validitas digunakan untuk menunjukkan sejauh mana ketepatan dan kecermatan suatu alat ukur dalam melakukan fungsi alat ukurnya. Uji validitas digunakan untuk mengetahui valid atau tidaknya suatu kuesioner. Suatu kuesioner dikatakan valid jika pertanyaan pada kuesioner mampu mengungkapkan suatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut (Ghozali, 2016). Untuk menguji validitas instrumen digunakan rumus di bawah ini:

$$r_{xy} = \frac{N\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2(N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2)}}$$

Keterangan:

r_{xy} = koefisien antara variabel X dan variabel Y

Σxy = jumlah perkalian antara variabel X dan Y

Σx^2 = jumlah nilai X yang dikuadratkan

Σy^2 = jumlah dari nilai Y yang dikuadratkan

$(\Sigma x)^2$ = jumlah nilai X kemudian dikuadratkan

$(\Sigma y)^2$ = jumlah nilai Y kemudian dikuadratkan

Perhitungan pada uji validitas akan dilakukan menggunakan *software* SPSS 23 agar memudahkan dalam menentukan nomor-nomor item yang valid dan yang tidak valid, perhitungan ini juga perlu disesuaikan dengan r tabel *product moment* dengan kriteria sebagai berikut: Apabila r hitung \geq dari r tabel dengan tingkat kesalahan α 5% maka dapat dikatakan kuesioner pada item tersebut valid. Apabila r hitung \leq dari r tabel dengan tingkat kesalahan α 5% maka dapat dikatakan kuesioner pada item tersebut tidak valid.

Uji reliabilitas digunakan untuk mengukur konsistensi konstruk atau variabel penelitian. Suatu kuesioner dikatakan reliabel jika jawaban responden terhadap pertanyaan adalah konsisten atau sama dari waktu ke waktu. Alat ukur yang akan digunakan adalah dengan uji statistik *cronbach alpha* (α) dan diukur dengan bantuan program SPSS. Suatu variabel atau konstruk dikatakan reliabel jika memberikan nilai cronbach alpha lebih dari $> 0,60$ (Ghozali, 2016). Adapun rumus yang digunakan untuk menghitung uji reliabilitas sebagai berikut:

$$\alpha = \left[\frac{N}{N-1} \right] \left[1 - \frac{\sum \sigma^2 \text{ item}}{\sigma^2 \text{ Total}} \right]$$

Keterangan:

α = Cronbach's alpha

N = Banyaknya pertanyaan

$\sigma^2 \text{ item}$ = Variance dengan pertanyaan

$\sigma^2 \text{ Total}$ = Variance dari score

Analisis Data

Menurut Hair, Anderson, Babin, and Black (2010) *struktural equaring modeling* (SEM) sangat sesuai digunakan pada penelitian yang memiliki variabel laten atau variabel yang secara tidak langsung dapat diukur dan memudahkan dalam mengukur kesalahan dalam pengukuran, *struktural equaring modeling* (SEM) juga dapat mengestimasi model yang memiliki ukuran sampel yang kecil dan dapat saling ketergantungan dalam model ini. Analisis Model SEM variabel independen dan variabel dependen dikenai sebagai variabel endogen dan variabel eksogen, dimana variabel endogen bertindak sebagai variabel dependen dan variabel eksogen merupakan variabel independen. SEM memodelkan persamaan antara variabel endogen dan variabel eksogen sehingga dari kedua kausal ini saling berhubungan.

Pada umumnya *struktural equaring modeling* (SEM) merupakan pendekatan alami pada ukuran formatif ini dimaksudkan agar menghindari masalah terkait identifikasi yang biasanya rutin terjadi ketika *struktural equaring modeling* (SEM) diterapkan, dalam hal ini *struktural equaring modeling* (SEM) tidak boleh dianggap sebagai *carte blanche* karena konstruksi yang diukur secara formatif bergantung pada perangkat yang akan digunakan (Sarstedt, Ringle, Smith, Reams, & Hair Jr,

2014). Pengujian hipotesis yang dilakukan menggunakan *structuran equation modeling* (SEM) dengan menggunakan *software Smart Partial Least Square* (PLS) dilakukan beberapa langkah yaitu sebagai berikut:

Outer Model

Analisis outlier merupakan data yang di obeservasi dan memiliki karakteristik unik yang sangat berbeda jauh dari observasi lainnya dan muncul dalam bentuk nilai yang berlebihan baik untuk variabel tunggal ataupun kombinasi (Bahri & Zamzam, 2014). Analisis ini dilakukan untuk memastikan bahwa variabel yang digunakan layak dan valid, yang dapat dilihat dari valuasi outlier model meliputi, nilai outlier loading (valid ketika outlier loading > 0.5 idealnya outlier loading adlah 0.7) average variance extraxted (valid ketika AVE > 0.05) dan composite realibility (reliabel ketika CR > 0.8).

Inner Model

Analisis inner dilakukan untuk memastikan bahwa *structural equation modeling* yang dibangun kuat dan akurat. Evaluasi inner dapat dilihat dari koefisien determinasi (R^2), *predictive relative* (Q^2) dan *goodness of fit index* (GOF).

Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis dilakukan dengan melihat nilai probabilitas dan t statistik. Untuk melihat probabilitas, nilai p-value dengan alpha 5% adalah kurang ($<$) 0.05 nilai t tabel untuk alpha 5% adalah 1.96, sehingga kreteria penermaan hipotesis adalah ketika t statistik $>$ dari t tabel begitu pula sebaliknya.

Uji Sobel

Menguji variabel mediator digunakan Sobel test. Uji sobel dilakukan dengan cara menguji kekuatan pengaruh tidak langsung variable independen (X) ke variable dependen (Y) melalui variable intervening (Z) dan untuk menunjukkan bahwa variable (Z) mampu menjadi variable intervening. Pengaruh tidak langsung X ke Y melalui Z dihitung dengan cara mengalikan jalur $X \rightarrow Y$ (a) dengan jalur $Y \rightarrow Z$ atau ab. Jika hasil perhitungan sobel test mendapatkan nilai $> 1,96$ dengan tingkat signifikasi 5%, maka membuktikan bahwa variable (Z) tersebut mampu memediasi variable (X) dan (Y).

Koefisien Determinasi (r square)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemanapun model dalam menerangkan variasi variable independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Nilai R^2 yang kecil berarti kemampuan variable-variable independen dalam menjelaskan variasi variable dependen amat terbatas. Nilai yang mendekati satu berarti variabel-variabel independen memberikan hampir semua informasi yang dibutuhkan untuk memprediksi variasi variable dependen.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Deskripsi Karakteristik Responden

Karakteristik responden penelitian ini berdasarkan 3 aspek, yaitu jenis kelamin, usia responden, dan pendidikan terakhir dijabarkan sebagai berikut:

1. Deskripsi Responden berdasarkan Jenis Kelamin

Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin laki-laki dan perempuan, seperti pada tabel 2.

Tabel 2 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin

| Jenis Kelamin | Responden | Persentase |
|---------------|------------------|-------------|
| Laki-laki | 59 | 51,8% |
| Perempuan | 55 | 48,2% |
| Jumlah | 114 Orang | 100% |

Menurut tabel 2 responden berjenis kelamin laki-laki lebih banyak dibandingkan dengan responden berjenis kelamin perempuan. Ini menunjukkan berapa jumlah karyawan yang ada pada perusahaan saat diteliti.

2. Deskripsi Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

Karakteristik responden berdasarkan pendidikan terakhir responden terbagi lima kategori, seperti pada tabel 3.

Tabel 3 Karakteristik Responden berdasarkan Pendidikan Terakhir

| Tingkat Pendidikan | Responden | Persentase |
|--------------------|------------------|-------------|
| SD/MI | 0 | 0% |
| SLTP | 0 | 0% |
| SLTA | 93 | 81,6% |
| Perguruan Tinggi | 21 | 18,4% |
| Jumlah | 114 Orang | 100% |

Menurut tabel 3 responden dengan tingkat pendidikan SLTA lebih banyak dibandingkan jenjang pendidikan lainnya. Ini menunjukkan berapa jumlah karyawan dengan jenjang pendidikan masing-masing yang ada pada perusahaan saat diteliti.

Hasil Uji Instrumen

Instrumen penelitian harus valid (sah) dan reliabel (handal), sehingga sebelum analisis lebih lanjut, maka pemenuhan semua kriteria uji instrumen harus sudah terpenuhi. Data yang sudah terkumpul harus melalui uji validitas dan reliabilitas. Berikut peneliti sajikan hasil uji instrumen dalam penelitian ini:

1. Uji Validitas

Pengujian validitas data atau keabsahan data dilakukan dengan membandingkan baik hasil dari Pearson Correlation maupun Corrected Item Total Correlation dengan Tabel r. Berikut peneliti sajikan pada tabel 4.

Tabel 4 Hasil Uji Validitas dengan Pearson Correlation & Corrected Item-Total Correlation

| Variabel | Indikator | Pearson Correlation / r Hitung (Average) | Corrected Item -Total Correlation | r tabel | Catatan |
|-------------------------|-----------|---|---|------------|---------|
| Prestasi Kerja | PK1 | 0,741 | 0,630 | 0,155 | Valid |
| | PK2 | 0,841 | 0,769 | 0,155 | Valid |
| | PK3 | 0,867 | 0,802 | 0,155 | Valid |
| | PK4 | 0,876 | 0,824 | 0,155 | Valid |
| | PK5 | 0,902 | 0,851 | 0,155 | Valid |
| | PK6 | 0,861 | 0,785 | 0,155 | Valid |
| Kecerdasan Emosional | KE1 | 0,760 | 0,622 | 0,155 | Valid |
| | KE2 | 0,857 | 0,758 | 0,155 | Valid |
| | KE3 | 0,766 | 0,631 | 0,155 | Valid |
| | KE4 | 0,861 | 0,776 | 0,155 | Valid |
| | KE5 | 0,797 | 0,665 | 0,155 | Valid |
| Stress Kerja | SK1 | 0,874 | 0,674 | 0,155 | Valid |
| | SK2 | 0,852 | 0,688 | 0,155 | Valid |
| | SK3 | 0,840 | 0,646 | 0,155 | Valid |
| Konflik Kerja | KK1 | 0,912 | 0,840 | 0,155 | Valid |
| | KK2 | 0,897 | 0,818 | 0,155 | Valid |
| | KK3 | 0,916 | 0,850 | 0,155 | Valid |
| | KK4 | 0,874 | 0,766 | 0,155 | Valid |

Sumber: Output SPSS, 2020

Berdasarkan hasil uji instrumen yang disajikan pada tabel 3 menunjukkan bahwa semua indikator valid dengan membandingkan nilai Pearson Correlation dan Corrected Item-Total Correlation terhadap nilai r Tabel (0,155). Hasil uji instrumen menunjukkan bahwa nilai r hitung lebih besar daripada r tabel, sehingga semua item kuesioner (instrumen) dinyatakan telah memenuhi kriteria uji validitas sehingga analisis data dapat dilakukan lebih lanjut.

2. Uji Reliabilitas

Pengujian reliabilitas data dilakukan dengan membandingkan nilai Cronbach Alpha dengan Cut-off Standardnya. Berikut peneliti sajikan pada tabel 5.

Tabel 5 Hasil Uji Reliabilitas Data dengan Cronbach Alpha

| Variabel | Cronbach Alpha | Cut off Standard | Catatan |
|----------------------|----------------|------------------|----------|
| Prestasi Kerja | 0,921 | 0,60 | Reliabel |
| Kecerdasan Emosional | 0,867 | 0,60 | Reliabel |
| Stress Kerja | 0,814 | 0,60 | Reliabel |
| Konflik Kerja | 0,921 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Output SPSS, 2020

Berdasarkan hasil uji reliabilitas yang disajikan pada tabel 3 menunjukkan bahwa semua instrumen variabel (item kuesioner) telah memenuhi kriteria reliabilitas data dengan melihat nilai Cronbach Alpha dibandingkan dengan Cut-off Standard (0,60). Apabila nilai Cronbach Alpha lebih besar dari nilai Cut-off Standard maka semua instrumen variabel (item kuesioner) penelitian dikatakan reliabel (handal) sehingga analisis dapat dilanjutkan.

Analisis SEM-PLS

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis Structural Equation Modeling (SEM) dengan SmartPLS. Analisis SEMPLS akan dilakukan dengan menguji Outer Model dan Inner Model untuk memastikan bahwa penelitian telah memenuhi kriteria.

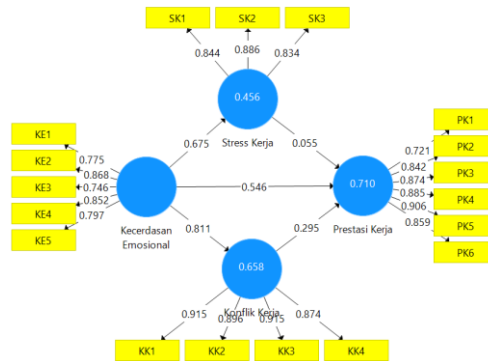
1. Hasil Uji Outer Model

Evaluasi model merupakan model pengukuran yang bertujuan untuk menilai validitas (absah) dan reliabilitas (handal) suatu model. Pengujian outer model terdiri atas:

a. Hasil Uji Validitas Data

1) Gambar Hasil Outer Model

Gambar 3
Hasil Output Outer Model Penelitian



Sumber: Output SmartPLS, 2020

2) Convergent Validity (Loading Factor)

Uji Validitas dengan melihat nilai yaitu *Convergent validity*, nilai ini adalah nilai *loading* faktor pada variabel laten dengan indikator-indikatornya.

Tabel 6 Hasil Outer Model (Convergent Validity)

| Indikator | Prestasi Kerja | Kecerdasan Emosional | Stress Kerja | Konflik Kerja |
|-----------|----------------|----------------------|--------------|---------------|
| PK1 | 0,721 | | | |
| PK2 | 0,842 | | | |
| PK3 | 0,874 | | | |
| PK4 | 0,885 | | | |
| PK5 | 0,906 | | | |
| PK6 | 0.859 | | | |
| KE1 | | 0,775 | | |
| KE2 | | 0,868 | | |
| KE3 | | 0,746 | | |
| KE4 | | 0,852 | | |
| KE5 | | 0,797 | | |
| SK1 | | | 0,844 | |
| SK2 | | | 0,886 | |
| SK3 | | | 0,834 | |
| KK1 | | | | 0,915 |
| KK2 | | | | 0,896 |
| KK3 | | | | 0,915 |
| KK4 | | | | 0,874 |

Sumber: Output SmartPLS, 2020

Berdasarkan hasil analisis Outer Model dengan uji validitas data pada tabel 6 menggunakan convergent validity untuk melihat loading faktor diperoleh bahwa semua loading faktor (nilai jalur indikator) telah memenuhi kriteria convergent validity yaitu diatas $> 0,7$ (dimana standar minimal convergent validity adalah 0,5 namun nilai yang diharapkan $> 0,7$) sehingga analisis data dapat dilakukan lebih lanjut.

3) Discriminant Validity (Average Variance Extracted)

Uji Validitas dengan melihat nilai yaitu *Discriminant Validity*, nilai ini berfungsi untuk mengukur ketepatan model reflektif. Pada *discriminant validity* ini ditentukan dengan nilai *Average Variance Extracted*, nilai AVE yang diharapkan $> 0,50$.

Tabel 7 Hasil Outer Model (Discriminant Validity)

| Variabel | Average Variance Extracted (AVE) |
|----------------------|----------------------------------|
| Prestasi Kerja | 0,723 |
| Kecerdasan Emosional | 0,654 |
| Stress Kerja | 0,731 |
| Konflik Kerja | 0,810 |

Sumber: Output SmartPLS, 2020

Berdasarkan hasil analisis Outer Model dengan uji validitas data pada tabel 6 menggunakan discriminant validity untuk melihat average variance extracted diperoleh bahwa semua nilai average variance extracted telah memenuhi kriteria discriminant validity yaitu diatas $> 0,50$ sehingga analisis data dapat dilakukan lebih lanjut..

b. Hasil Uji Reliabilitas Data (Composite Reliabilty & Cronbach Alpha)

Uji Reabilitas dengan melihat nilai *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* yang berfungsi untuk mengukur reliabilitas. *Composite Reliability* dan *Cronbach Alpha* ini digunakan untuk melihat kestabilan dan konsistensi internal indikator.

Tabel 8 Hasil Outer Model (Composite Reliability & Cronbach Alpha)

| Variabel | Cronbach's Alpha | Composite Reliability |
|----------------------|------------------|-----------------------|
| Prestasi Kerja | 0,922 | 0,940 |
| Kecerdasan Emosional | 0,867 | 0,904 |
| Stress Kerja | 0,817 | 0,891 |
| Konflik Kerja | 0,922 | 0,945 |

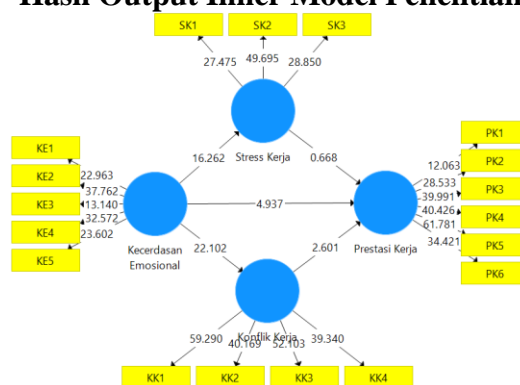
Sumber: Output SmartPLS, 2020

Berdasarkan hasil analisis Outer Model dengan uji reliabilitas data pada tabel 7 menggunakan *composite reliability* dan *Cronbach alpha* diperoleh bahwa semua nilai *composite reliability* dan *Cronbach alpha* telah memenuhi kriteria reliabilitas (dimana standar minimal *composite reliability* adalah $> 0,7$ dan *Cronbach Alpha* adalah $> 0,6$) sehingga analisis data dapat dilakukan lebih lanjut.

2. Hasil Uji Inner Model

a. Gambar Model Penelitian

Gambar 4
Hasil Output Inner Model Penelitian



Sumber: Output SmartPLS, 2020

b. Analisis T Statistik

Analisis *inner model* dilakukan untuk memastikan bahwa model struktural yang dibangun kuat dan akurat. Hasil *Inner Model* bertujuan untuk melihat hubungan langsung dan tidak langsung didalam model penelitian empiris. Analisis *Inner Model* ditunjukkan dengan melihat hasil nilai T statistic dan P value.

Tabel 9 Hasil Inner Model (Uji T Statistik) Hubungan Langsung

| Hubungan Langsung Antar Variabel | T Statistic | T Tabel | P Value | Cut-off P Value |
|---------------------------------------|-------------|---------|---------|-----------------|
| Kecerdasan Emosional > Prestasi Kerja | 4,937 | 1,654 | 0,000 | 0,05 |
| Kecerdasan Emosional > Stress Kerja | 16,262 | 1,654 | 0,000 | 0,05 |
| Kecerdasan Emosional > Konflik Kerja | 22,102 | 1,654 | 0,000 | 0,05 |
| Stress Kerja > Prestasi Kerja | 0,668 | 1,654 | 0,504 | 0,05 |
| Konflik Kerja > Prestasi Kerja | 2,601 | 1,654 | 0,000 | 0,05 |

Sumber: Output SmartPLS, 2020

Berdasarkan analisis Inner Model pada tabel 8 dihasilkan bahwa uji T statistik hubungan langsung antar variabel dengan nilai statistik T dan nilai signifikansi (p value) menunjukkan bahwa:

- 1) Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja terbukti. Hal itu ditunjukkan dengan hasil analisis hubungan variabel kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja ($T_{hitung}: 4,937 > T_{tabel}: 1,654$) dan hubungan yang signifikan ($P_{value}: 0,000 < \text{Cut-off } P_{value}: 0,05$).
- 2) Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap stress tidak terbukti. Hal itu ditunjukkan dengan hasil analisis hubungan variabel kecerdasan emosional terhadap stress kerja ($T_{hitung}: 16,262 > T_{tabel}: 1,654$) dan hubungan yang signifikan ($P_{value}: 0,000 < \text{Cut-off } P_{value}: 0,05$).
- 3) Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap konflik kerja terbukti. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil analisis hubungan variabel kecerdasan emosional terhadap konflik kerja ($T_{hitung}: 22,102 > T_{tabel}: 1,654$) dan hubungan yang signifikan ($P_{value}: 0,000 < \text{Cut-off } P_{value}: 0,05$).
- 4) Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa stress berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja tidak terbukti. Hal itu ditunjukkan dengan hasil analisis hubungan variabel stress kerja terhadap prestasi kerja ($T_{hitung}: 0,668 < T_{tabel}: 1,654$) dan hubungan yang tidak signifikan ($P_{value}: 0,504 > \text{Cut-off } P_{value}: 0,05$).
- 5) Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja terbukti. Hal itu ditunjukkan dengan hasil analisis hubungan variabel konflik kerja terhadap prestasi kerja ($T_{hitung}: 2,601 > T_{tabel}: 1,654$) dan hubungan yang signifikan ($P_{value}: 0,000 < \text{Cut-off } P_{value}: 0,05$).

Analisis selanjutnya yaitu menguji hubungan variabel tidak langsung dengan menggunakan Sobel Test. Berikut peneliti sajikan pada tabel 10.

Tabel 10 Hasil Inner Model (Uji T Statistik) Hubungan Tidak Langsung

| Hubungan Tidak Langsung Antar Variabel | T Statistic | T Tabel | P Value | Cut-off P Value |
|---|--------------------|----------------|----------------|------------------------|
| Kecerdasan Emosional > Stress Kerja > Prestasi Kerja | 0,670 | 1,654 | 0,503 | 0,05 |
| Kecerdasan Emosional > Konflik Kerja > Prestasi Kerja | 2,592 | 1,654 | 0,009 | 0,05 |

Sumber: Output Sobel Test, 2020

Berdasarkan analisis Inner Model hubungan variabel tidak langsung dengan menggunakan Sobel Test pada tabel 9 dihasilkan bahwa uji T statistik hubungan tidak langsung antar variabel dengan nilai statistik T dan nilai signifikansi (p value) menunjukkan bahwa:

- 1) Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa stress kerja mampu berperan memediasi hubungan variabel kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja tidak terbukti. Hal tersebut ditunjukkan dengan hasil analisis hubungan variabel kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja melalui stress kerja (T hitung: 0,670 < T tabel: 1,654) dan hubungan yang tidak signifikan (P value: 0,503 > Cut-off P value: 0,05).
- 2) Hipotesis penelitian yang menyatakan bahwa konflik kerja mampu berperan memediasi hubungan variabel kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja terbukti. Hal itu ditunjukkan dengan hasil analisis hubungan variabel kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja melalui konflik kerja (T hitung: 2,592 > T tabel: 1,654) dan hubungan yang signifikan (P value: 0,009 < Cut-off P value: 0,05).

c. Hasil Koefisien Determinasi (r square)

Koefisien determinasi pada intinya mengukur seberapa jauh kemanapun model dalam menerangkan variasi variable independen. Nilai koefisien determinasi adalah antara nol dan satu. Berikut hasil Koefisien Determinasi (r square) disajikan pada tabel 11.

Tabel 11
Hasil Koefisien Determinasi (r square)

| Hubungan Antara Variabel | R Square | R Square Adjusted |
|---|-----------------|--------------------------|
| Kecerdasan Emosional, Stress Kerja & Konflik Kerja > Prestasi Kerja | 0,710 | 0,705 |
| Kecerdasan Emosional > Stress Kerja | 0,456 | 0,452 |
| Kecerdasan Emosional > Konflik Kerja | 0,658 | 0,656 |

Sumber: Output SmartPLS, 2020

Berdasarkan analisis model penelitian yang ditunjukkan pada tabel 9 dihasilkan bahwa variabel prestasi kerja dipengaruhi total sebesar 0,710 atau 71% oleh variabel kecerdasan emosional, stress kerja, dan konflik kerja, sehingga terdapat 29% yang dipengaruhi oleh variabel lain dan tidak diteliti dalam penelitian ini. Kemudian, variabel stress kerja dipengaruhi total sebesar 0,456 atau 45,6% oleh kecerdasan emosional, sehingga terdapat 54,4% yang dipengaruhi oleh variabel lain dan tidak diteliti dalam penelitian ini. Selanjutnya, konflik kerja dipengaruhi sebesar 0,658 atau 65,8% oleh kecerdasan emosional, sehingga terdapat 34,2% dipengaruhi oleh variabel lain dan tidak diteliti dalam penelitian ini.

Pembahasan

Berdasarkan analisis penelitian dan pengujian hipotesis maka peneliti sajikan pembahasan hasil sebagai berikut:

1) Kecerdasan Emosional Berpengaruh Signifikan Terhadap Prestasi Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan pada PT. Geo Given Visi Mandiri Malang mampu meningkatkan dan membangun prestasi kerja mereka. Sehingga, apa yang menjadi tujuan perusahaan dapat tercapai dengan baik

2) Kecerdasan Emosional Berpengaruh Signifikan Terhadap Stress Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan pada PT. Geo Given Visi Mandiri Malang mampu meningkatkan stress kerja mereka. Sehingga, hal tersebut menjadi beban bagi karyawan yang berujung kurang maksimalnya kinerja.

3) Kecerdasan Emosional Berpengaruh Signifikan Terhadap Konflik Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa kecerdasan emosional yang dimiliki oleh karyawan pada PT. Geo Given Visi Mandiri Malang mampu meningkatkan konflik kerja mereka. Sehingga, hal tersebut menjadi beban bagi karyawan yang berujung tidak maksimalnya kinerja.

4) Stress Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Prestasi Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa stress kerja yang dimiliki oleh karyawan pada PT. Geo Given Visi Mandiri Malang tidak mampu meningkatkan prestasi kerja mereka. Sehingga, hal tersebut menjadi beban bagi karyawan dalam perusahaan yang berujung pada ketidakmaksimalnya kinerja yang dilakukan.

5) Konflik Kerja Berpengaruh Signifikan Terhadap Prestasi Kerja

Hasil analisis menunjukkan bahwa konflik kerja yang dimiliki oleh karyawan pada PT. Geo Given Visi Mandiri Malang mampu meningkatkan prestasi kerja mereka. Sehingga, hal tersebut menjadi solusi bagi karyawan dalam perusahaan yang dapat mendorong kinerja perusahaan.

6) Peran Stress Kerja dalam Memediasi Kecerdasan Emosional Terhadap Prestasi Kerja

Hasil menunjukkan bahwa stress kerja tidak mampu memediasi hubungan kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja. Sehingga, keberadaan stress kerja tidak penting dalam membangun prestasi kerja yang ada di PT Geo Given Visi Mandiri Malang.

7) Peran Konflik Kerja dalam Memediasi Kecerdasan Emosional Terhadap Prestasi Kerja

Hasil menunjukkan bahwa konflik kerja mampu memediasi hubungan kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja. Sehingga, keberadaan konflik kerja penting dalam membangun prestasi kerja yang ada di PT Geo Given Visi Mandiri Malang.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan pembahasan maka peneliti menarik kesimpulan bahwa kecerdasan emosional berpengaruh signifikan terhadap terhadap prestasi kerja, stress kerja, dan konflik kerja. Stress kerja berpengaruh tidak signifikan terhadap prestasi kerja, sedangkan konflik kerja berpengaruh signifikan terhadap prestasi kerja.

Penelitian ini menghasilkan bahwa peran stress kerja berpengaruh kecil namun tidak signifikan terhadap prestasi kerja, sehingga peran stress kerja tidak dapat memediasi hubungan kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja. Sedangkan, konflik kerja memiliki peran penting dalam memediasi hubungan kecerdasan emosional terhadap prestasi kerja.

Dalam hal ini dapat di simpulkan bahwa karyawan PT. Geo Given Visi Mandiri kecil kemungkinan mengalami stress kerja, karena menurut fenomena lapangan di perusahaan tersebut memiliki sistem kerja yang rapi sesuai dengan pembagian job desk masing-masing sehingga tidak ada tekanan dari lingkungan kerja.

Saran

Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan tambahan pertimbangan dan kajian keilmuan dalam rangka meningkatkan prestasi kerja karyawan PT Geo Given Visi Mandiri Malang. Selain itu, juga diharapkan menjadi salah satu bahan evaluasi terkait kinerja pegawai yang berhubungan dengan pengelolaan stress kerja dan konflik kerja sehingga kecerdasan emosional dapat dimaksimalkan dalam peningkatan kinerja karyawan.

Penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi bahan referensi maupun kajian bagi peneliti selanjutnya terkait penelitian kinerja karyawan di perusahaan lain. Selain itu, juga diharapkan peneliti selanjutnya dapat menggunakan atau mengembangkan model yang telah bangun agar dapat menjelaskan keterkaitan antar variabel lebih komprehensif.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdillah, M. R., & Rahmat, A. (2017). Kecerdasan Emosional dan Dampaknya Terhadap Stres Kerja dan Kinerja Karyawan. *JEBI (Jurnal Ekonomi dan Bisnis Islam)*, 2(1), 43-57.
- AbuAlRub, R. F. (2004). Job stress, job performance, and social support among hospital nurses. *Journal of nursing scholarship*, 36(1), 73-78.
- Agustian, A. G. (2009). Rahasia Sukses Membangun Kecerdasan Emosional dan Spiritual: ESQ Emotional Spiritual Quotient. *Jakarta: Penerbit Arga*.
- Arikunto, S. (2013). Prosedur penelitian atau pendekatan praktik. *Cet XV*.
- Ashkanasy, N. M., & Daus, C. S. (2002). Emotion in the workplace: The new challenge for managers. *Academy of Management Perspectives*, 16(1), 76-86.
- Avey, J. B., Luthans, F., & Youssef, C. M. (2010). The additive value of positive psychological capital in predicting work attitudes and behaviors. *Journal of management*, 36(2), 430-452.
- Ayub, N., AlQurashi, S. M., Al-Yafi, W. A., & Jehn, K. (2017). Personality traits and conflict management styles in predicting job performance and conflict. *International Journal of Conflict Management*, 28(5), 671-694.
- Bahri, S., & Zamzam, F. (2014). Model penelitian kuantitatif berbasis SEM-Amos. *Yogyakarta: Deepublish*.
- Bashir, U., & Ismail Ramay, M. (2010). Impact of stress on employees job performance: A study on banking sector of Pakistan. *Bashir, U., & Ramay, MI (2010). Impact Of Stress On Employees Job Performance A Study On Banking Sector Of Pakistan. International Journal of Marketing Studies*, 2(1), 122-126.
- Başoğlu, C., & Özgür, G. (2016). Role of emotional intelligence in conflict management strategies of nurses. *Asian Nursing Research*, 10(3), 228-233.
- Beehr, T. A., & Newman, J. E. (1978). Job stress, employee health, and organizational effectiveness: A facet analysis, model, and literature review 1. *Personnel psychology*, 31(4), 665-699.
- Celik, K. (2013). The Effect of Role Ambiguity and Role Conflict on Performance of Vice Principals: The Mediating Role of Burnout. *Eurasian Journal of Educational Research*, 51, 195-213.
- Chhabra, B., & Mohanty, R. (2013). Effect of emotional intelligence on work stress—a study of Indian managers. *International Journal of Indian Culture and Business Management*, 6(3), 300-313.

- Ciarrochi, J. V., Chan, A. Y., & Caputi, P. (2000). A critical evaluation of the emotional intelligence construct. *Personality and Individual Differences*, 28(3), 539-561.
- Devonish, D. (2016). Emotional intelligence and job performance: the role of psychological well-being. *International Journal of Workplace Health Management*, 9(4), 428-442.
- Fried, Y., Ben-David, H. A., Tiegs, R. B., Avital, N., & Yeverechyahu, U. (1998). The interactive effect of role conflict and role ambiguity on job performance. *Journal of occupational and organizational psychology*, 71(1), 19-27.
- Ghozali, I. (2016). Aplikasi Analisis Multivariete dengan Program IBM SPSS 23, Edisi Delapan. *Penerbit Universitas Diponogoro. Semarang*.
- Goleman, D. (2006). The socially intelligent. *Educational leadership*, 64(1), 76-81.
- Goleman, D. (2011). The brain and emotional intelligence: New insights. *Regional Business*, 94.
- Goleman, D., & Boyatzis, R. (2017). Emotional intelligence has 12 elements. Which do you need to work on. *Harvard Business Review*, 84(2), 1-5.
- Hair, J. F., Anderson, R. E., Babin, B. J., & Black, W. C. (2010). Multivariate data analysis: A global perspective (Vol. 7): Upper Saddle River, NJ: Pearson.
- Handoko, H. (2011). Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia Yogyakarta. *BPFE Yogyakarta*.
- Heidjrachman, S. H., & Husman, S. (2000). Manajemen Personalia Edisi IV: Yogyakarta: BPFE.
- Hon, A. H., & Chan, W. W. (2013). The effects of group conflict and work stress on employee performance. *Cornell Hospitality Quarterly*, 54(2), 174-184.
- Iresa, A. R. (2015). Pengaruh Konflik Kerja Dan Stres Kerja Terhadap Komitmen Organisasional Dan Kinerja Karyawan (Studi pada Karyawan PT. Telekomunikasi Indonesia, Tbk Witel Malang). *Jurnal Administrasi Bisnis*, 23(1).
- Ismail, A., Suh-Suh, Y., Ajis, M. N. e., & Dollah, N. F. (2009). Relationship between Occupational Stress, Emotional Intelligence and Job Performance: An Empirical Study in Malaysia. *Theoretical & Applied Economics*, 16(10).
- Jordan, P. J., & Troth, A. C. (2002). Emotional intelligence and conflict resolution in nursing. *Contemporary Nurse*, 13(1), 94-100.
- Joseph, D. L., Jin, J., Newman, D. A., & O'Boyle, E. H. (2015). Why does self-reported emotional intelligence predict job performance? A meta-analytic investigation of mixed EI. *Journal of Applied Psychology*, 100(2), 298.

- Karim, N. (2013). Stres Kerja Pengaruhnya Terhadap Prestasi Kerja Pada Karyawan Cafe Bambu Express Manado. *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*, 1(4).
- Karimi, L., Leggat, S. G., Donohue, L., Farrell, G., & Couper, G. E. (2014). Emotional rescue: The role of emotional intelligence and emotional labour on well-being and job-stress among community nurses. *Journal of advanced nursing*, 70(1), 176-186.
- Kiflee, D. N. A., & Talip, R. (2015). Instructional Leadership, Work Motivation, and Work Performance of History Teachers in Sabah, Malaysia. *SUSURGALUR*, 3(1).
- Kushwaha, G. S. (2012). Emotional Intelligence and work performance of executives. *Организационная психология*, 2(4), 23-27.
- Magnano, P., Craparo, G., & Paolillo, A. (2016). Resilience and Emotional Intelligence: which role in achievement motivation. *International Journal of Psychological Research*, 9(1), 9-20.
- Mangkunegara, A. P., & Prabu, A. (2015). Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan, Cetakan kedua belas. Penerbit PT. Remaja Rosda Karya Offset, Bandung.
- Martin, A. D. (2003). *Emotional quality management: Refleksi, revisi dan revitalisasi hidup melalui kekuatan emosi*: Penerbit Arga.
- Mashar, W. W. (2016). Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Pegawai Pada Inspektorat Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Mahasiswa Prodi Manajemen Fakultas Ekonomi*, 3(1).
- Mohamad, M., & Jais, J. (2016). Emotional intelligence and job performance: A study among Malaysian teachers. *Procedia Economics and Finance*, 35, 674-682.
- Morrison, J. (2008). The relationship between emotional intelligence competencies and preferred conflict-handling styles. *Journal of Nursing Management*, 16(8), 974-983.
- Naseem, K. (2018). Job stress, happiness and life satisfaction: The moderating role of emotional intelligence empirical study in telecommunication Sector Pakistan. *Journal of Social Sciences and Humanity Studies*, 4(1), 7-14.
- Nasir, M., & Masrur, R. (2010). An exploration of emotional intelligence of the students of IIUI in relation to gender, age and academic achievement. *Bulletin of education and research*, 32(1).
- Navas, M. S., & Vijayakumar, M. (2018). Emotional intelligence: A review of emotional intelligence effect on organizational commitment, job satisfaction and job stress. *International Journal of Advanced Scientific Research & Development (IJASRD)*, 5(6), 01-07.

- Nazenin, S., & Palupiningdyah, P. (2014). Peran Stres Kerja Dan Kepuasan Kerja Untuk Mengurangi Turnover Intention. *Jurnal Dinamika Manajemen*, 5(2).
- Nohe, C., Michel, A., & Sonntag, K. (2014). Family–work conflict and job performance: A diary study of boundary conditions and mechanisms. *Journal of Organizational Behavior*, 35(3), 339-357.
- Nurrofi, A. (2012). Pengaruh disiplin kerja dan pengalaman kerja terhadap prestasi kerja karyawan pada Departemen Produksi PT. Leo Agung Raya Semarang. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Akuntansi Terapan (JIMAT)*, 3(1).
- O'Boyle Jr, E. H., Humphrey, R. H., Pollack, J. M., Hawver, T. H., & Story, P. A. (2011). The relation between emotional intelligence and job performance: A meta-analysis. *Journal of Organizational Behavior*, 32(5), 788-818.
- Oginska-Bulik, N. (2005). Emotional intelligence in the workplace: Exploring its effects on occupational stress and health outcomes in human service workers. *International journal of occupational medicine and environmental health*, 18(2), 167-175.
- Ouyang, Z., Sang, J., Li, P., & Peng, J. (2015). Organizational justice and job insecurity as mediators of the effect of emotional intelligence on job satisfaction: A study from China. *Personality and Individual Differences*, 76, 147-152.
- Peter, P. C. (2010). Emotional intelligence. *Wiley International Encyclopedia of Marketing*.
- Rafsanjani, M. (2019). Pengaruh Kecerdasan Emosioanal, Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Kepuasan Kerja terhadap Komitmen Organisasi pada PT Clipan Finance Indonesia Tbk (study kasus kantor pusat). *Perbanas Review*, 2(2).
- Rivai, V. (2016). Manajemen sumber daya manusia untuk perusahaan.
- Robbins, S. P., & Judge, T. A. (2010). Perilaku Organisasi Edisi ke-12, Terjemahan: Diana Angelica, Ria Cahyani dan Abdul Rosyid. *Jakarta: Salemba Empat*.
- Sarstedt, M., Ringle, C. M., Smith, D., Reams, R., & Hair Jr, J. F. (2014). Partial least squares structural equation modeling (PLS-SEM): A useful tool for family business researchers. *Journal of Family Business Strategy*, 5(1), 105-115.
- Sevilla, C. G. (1992). *Research methods*: Rex Bookstore, Inc.
- Shahzad, K., Sarmad, M., Abbas, M., & Khan, M. A. (2011). Impact of Emotional Intelligence (EI) on employee's performance in telecom sector of Pakistan. *African Journal of Business Management*, 5(4), 1225.
- Shamsuddin, N., & Rahman, R. A. (2014). The relationship between emotional intelligence and job performance of call centre agents. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 129, 75-81.

- Sharma, J., Dhar, R. L., & Tyagi, A. (2016). Stress as a mediator between work–family conflict and psychological health among the nursing staff: Moderating role of emotional intelligence. *Applied Nursing Research*, 30, 268-275.
- Shih, H. A., & Susanto, E. (2010). Conflict management styles, emotional intelligence, and job performance in public organizations. *International Journal of Conflict Management*.
- Sosik, J. J., & Megerian, L. E. (1999). Understanding leader emotional intelligence and performance: The role of self-other agreement on transformational leadership perceptions. *Group & organization management*, 24(3), 367-390.
- Steers, R. M. (1975). Effects of need for achievement on the job performance-job attitude relationship. *Journal of Applied Psychology*, 60(6), 678.
- Stoner, J. A. F., & Freeman, R. E. (1989). *Management of Organizations and Human Resources*: FLMI Insurance Education Program, Life Management Institute, LOMA.
- Sugiyono, D. (2006). Statistika untuk penelitian. *Bandung*: CV. Alfabeta.
- Sugiyono, P. (2014). Metode Kuantitatif Kualitatif dan R & D. *Jakarta*: Alfabeta.
- Sunarsi, D. (2018). Pengaruh Kompensasi, Komunikasi Dan Stress Kerja Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada PT Catur Putra Jaya Kota Depok-Jawa Barat. *JIMF (Jurnal Ilmiah Manajemen Forkamma)*, 1(2).
- Winarno, J. (2010). Emotional Intelegence Sebagai Salah Satu Faktor Penunjang Prestasi Kerja. *Jurnal Manajemen Maranatha*, 8(1), 12-19.
- Wu, Y.-C. (2011). Job stress and job performance among employees in the Taiwanese finance sector: The role of emotional intelligence. *Social Behavior and Personality: an international journal*, 39(1), 21-31.
- Yofandi, A., & Wasnury, R. (2017). Pengaruh Konflik Kerja, Stres Kerja, dan Semangat Kerja terhadap Kinerja Karyawan pada PT. Perkebunan Nusantara V (Persero) Pekanbaru. *Jurnal Online Mahasiswa Fakultas Ekonomi Universitas Riau*, 4(1), 1015-1029.
- Yurtkorub, S. (2013). Job stress and job performance among employees in public sector in Istanbul: examining the moderating role of emotional intelligence. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 75, 518-524.
- Zhang, S. J., Chen, Y. Q., & Sun, H. (2015). Emotional intelligence, conflict management styles, and innovation performance. *International Journal of Conflict Management*.